



Trains

L'ENQUÊTE SATISFACTION SE DIGITALISE AVEC "MES CLIENTS"

Paris, le 16 décembre 2020

EN QUELQUES MOTS...

Consultée sur le projet "Mes Clients" lors du CSE Central Voyageurs, l'UNSA-Ferroviaire se positionne contre la mise en place de ce projet en l'état.

« MES CLIENTS » QU'EST-CE QUE C'EST ?

"Mes Clients" est un questionnaire digital à destination des clients, mais également une application pour les Chefs de Bord des TGV INOUI. Ce projet est issu de la stratégie de

Voyages SNCF visant à améliorer la satisfaction clients à bord des TGV INOUI en la mesurant de façon systématique pendant le voyage.

Le programme "Mes Clients" consiste à proposer aux voyageurs présents dans les TGV INOUI d'évaluer « à chaud » la qualité de leur voyage et du service à bord via un questionnaire.

Le Chef de Bord aura également la possibilité de "juger son train" via l'application.

Cela permettrait aux Chefs de Bord d'avoir un retour quasi immédiat de l'impact de leur travail à bord, ce qui serait extrêmement valorisant et gratifiant, selon la Direction. « Mes Clients » serait également une opportunité pour les Chefs de Bord de rendre compte de leur réalité quotidienne, une occasion d'exprimer des irritants et de contribuer à l'amélioration des processus et conditions de travail.

L'outil est en test depuis 2017. Il sera déployé sur l'ensemble du périmètre TGV INOUI début 2021.

Si cet outil semble au premier abord intéressant, l'UNSA-Ferroviaire reste sceptique sur son exploitation et les dérives qu'il pourrait entraîner. Après avoir questionné les Chefs de Bord sur leur sentiment vis à vis de "Mes Clients", l'UNSA-Ferroviaire a porté auprès de la Direction un grand nombre de remarques.

Concernant ce projet, l'UNSA-Ferroviaire et les Chefs de Bord dénoncent :

➤ **Un manque de garanties concernant les remarques clients qui pourraient porter sur la totalité du voyage** (parcours d'approche par TER, point de vente, embarquement, respect de l'horaire, situations perturbées, etc.). Le voyageur ne sachant pas faire la distinction entre les différentes activités et les différents services de la SNCF, il jugera selon une perception globale et pas toujours sur la mission d'un seul individu. De même, le voyageur ne fera pas la différence entre le Chef de Bord, titulaire du train, et d'autres équipiers qui pourraient être présents.

➤ **Des risques psychosociaux sous-évalués.** Le stress engendré par le sentiment d'être constamment "noté" ne doit pas être sous-estimé, de même que l'impact sur l'agent qui pourrait avoir un sentiment d'injustice face

à des notes ne correspondant pas à « sa » réalité. D'ailleurs, l'**UNSA-Ferroviaire** a eu écho d'un boycottage de l'outil car il générerait un climat anxiogène pour les agents.

➤ **Un manque de clarté sur l'articulation entre les différents outils existants (ex : les rapports) et l'outil "Mes Clients"**. Malgré nos demandes, l'Entreprise ne nous a pas présenté les processus mis en place pour traiter les sujets en back office, et notamment les irritants soulevés dans les enquêtes.

➤ **Un éloignement des RET du terrain**. Un des arguments avancés par la Direction pour justifier de l'utilité de l'application est que le nombre des accompagnements physiques des RET (de 3 à 6 par an et par agent) ne permet pas d'accompagner la progression de tous les agents dans la maîtrise des signatures de service et des gestes métier à forte valeur pour les clients. Pour l'**UNSA-Ferroviaire**, avec cet outil, les RET devront réduire encore leurs accompagnements car le traitement des remarques clients et la restitution aux agents viendront s'ajouter à leur charge de travail existante. Pour l'**UNSA-Ferroviaire**, afin de permettre aux RET d'être au plus près de leurs agents, il est nécessaire de diminuer la taille des équipes et réduire le reporting.

➤ **L'absence de temps supplémentaire dans la journée de service du Chef de Bord afin de procéder à l'évaluation de son train et faire part de ses remarques**. L'Entreprise estime à deux minutes le temps d'écriture nécessaire mais cette tâche supplémentaire ira bien au-delà des deux minutes annoncées. Le cré-

neau de 30 minutes compris dans la journée de service de l'agent pour remplir rapports et autres documents (VO 178) est déjà loin d'être suffisant.

➤ **Une intention affichée de la Direction de défendre les personnels en cas de propos injurieux ou humiliants des voyageurs, mais qui s'avère impossible avec le système de modération mis en place**. En effet, le prestataire chargé de traiter les remarques clients supprimera les propos désobligeants, et aucun processus n'est prévu afin qu'ils soient portés à la connaissance de l'agent ou de son encadrement pour une éventuelle démarche pénale.

➤ **Une priorité mise sur le Service au détriment de la Sécurité, la Sûreté et la Sauvegarde des recettes**. L'**UNSA-Ferroviaire** exige le respect des 4 missions (Sécurité - Sûreté - Service - Sauvegarde des recettes) des Chefs de Bord. Le Chef de Bord évalue et priorise ces 4 missions en fonction du contexte et du moment.

➤ **Un impact financier mais également des conséquences sur la progression professionnelle**. La Direction souhaitant un maximum de "retours agents", elle annonce que les réponses au questionnaire seront encouragées par les managers. Cela signifie donc que le taux de réponse sera objectivé. Pour l'**UNSA-Ferroviaire**, c'est la preuve que l'outil aura, pour les agents qui ne rempliront pas leur objectif, des conséquences financières (LA PRIME, par exemple), ainsi que lors des notations. Cet outil se transformera donc rapidement en un outil de contrôle, de notation et de sanction.

L'UNSA-Ferroviaire rappelle que la satisfaction Clients ne pourra être optimum sans du personnel compétent et en nombre suffisant à bord des trains. Ce nouvel outil peut être utile - s'il est utilisé de manière objective - et permettre une réactivité plus importante sur les irritants voyageurs et agents.

Malheureusement, les différents échanges avec la Direction confirment nos craintes et l'outil risque rapidement d'être une nouvelle arme pour péjorer les agents. Le cadrage et la charte n'y changeront rien.

Sans garantie pour les agents, l'UNSA-Ferroviaire, en cohérence avec les remontées des Chefs de Bord, ne peut cautionner ce projet.

CONTACTS

Nathalie WETZEL

Saïd NEKI

Médéric LENOIR

wetzel.n@unsa-ferroviaire.org

neki.s@unsa-ferroviaire.org

lenoir.m@unsa-ferroviaire.org